

MEDI AMBIENT

El Departament de Medi Ambient s'encarrega de la gestió de les competències ambientals municipals.

A través del Departament de Medi Ambient, s'organitza, planifica i s'executen les diverses tasques ambientals, en l'àmbit de serveis bàsics (neteja, recollida de residus i depuració d'aigües residuals) com l'àmbit de medi natural (prevenció d'incendis, manteniment de camins), del medi ambient urbà (contaminació acústica i contaminació atmosfèrica), d'animals de companyia (recollida d'animals abandonats) i de la sensibilització ambiental.

Quin servei oferim?

- Informació, orientació i assessorament als usuaris sobre qüestions relacionades amb l'àmbit competencial.
- Neteja viària
- Recollida de residus i gestió dels residus sòlids urbans
- Protecció i millora del Medi ambient
- Control, inspecció i supervisió de la qualitat ambiental (contaminació acústica i contaminació atmosfèrica)
 1. Inspecció de les queixes per possibles incompliments de la normativa de contaminació acústica
 2. Gestió del control puntual de la qualitat de l'aire al municipi Estils de vida: Activitat física i esport, alimentació, salut sexual i reproductiva, consum de substàncies
- Manteniment i conservació de les infraestructures i equipaments ambientals:
 1. Camins
 2. Zones d'esbarjo (barbacoes de l'Areny del Molí)
 3. Fonts al medi natural
 4. Horts municipals
 5. Àrees d'esbarjo per a gossos
 6. Zones verdes no urbanitzades
- Evacuació i tractament d'aigües residuals de la urbanització d'Oasi.
- Col·laboració en actuacions de protecció civil, emergències al medi natural, prevenció i extinció d'incendis.
- Informació, educació i sensibilització ambiental. Campanyes ambientals i rutes guiades d'interès ambiental.
- Servei d'atenció ciutadana, recepció i resposta a consultes o suggeriments en temes ambientals.
- Recollida d'animals domèstics abandonats i perduts.
- Gestió de colònies de gats urbans.
- Seguiment de problemàtiques amb animals domèstics.
- Seguiment de problemàtiques amb fauna salvatge.
- Campanyes de sensibilització de l'àmbit competencial.
- Caminades per la natura de Fem Salut.

- Col·laboració amb la pagesia per a la protecció de l'entorn rural.
- Neteja de marges i parcel·les.
- Convocatòria i gestió de subvencions per a projectes de medi ambient.
- Suport a les entitats de medi ambient tant en tràmits com en l'organització d'activitats.
- Gestió per a les autoritzacions d'activitats populars i a la via pública de les entitats de medi ambient.
- Elaboració de convenis i acords relacionats amb la gestió i l'activitat mdi ambiental del municipi.
- Sol·licituds de subvencions a altres administracions.




A qui adreçem aquest servei?

Conjunt de la ciutadania i entitats de l'àmbit.

Quina és la documentació que necessiteu?

- ❖ Per accedir al servei no es necessita cap documentació específica.
- ❖ Per a sol·licitar l'autorització d'un acte a l'espai públic, les entitats de medi ambient han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud d'autorització d'actes populars](#).
- ❖ Per a sol·licitar material pels actes, tals com cadires, taules, . les entitats de medi ambient han de fer la petició a través de la Seu Electrònica, com a molt tard 1 mes abans de l'acte, annexant el formulari [Sol·licitud de cessió de material a les entitats](#).
- ❖ Per a sol·licitar una subvenció, les entitats de l'àmbit del medi ambient han de fer la sol·licitud en termini i mitjançant els models normalitzats, adjuntant tota la documentació que s'especifica en el model normalitzat 1.
- ❖ Per a sol·licitar una investigació sobre gestió d'animals cal entrar per registre una [Instància General](#) acompanyada de les evidències documentals de què es disposa.
- ❖ [Autorització per encendre foc](#)
- ❖ [Comunicació de crema](#)
- ❖ [Sol·licitud o renovació de llicència per a la tinença i conducció d'animals perillosos](#)
- ❖ [Registre d'animals de companyia](#)
- ❖ [Retirada de mobles i andròmines al carrer](#)

On, quan i com us atendrem?

 Ajuntament, pl. Fèlix Figueras i Aragay, s/n
93 778 00 50 Ext. 4030
 www.olesademontserrat.cat
 mediambient@olesademontserrat.cat



De dilluns a dijous de 12.00 a 14.00 h

Per a tots els horaris i llocs d'atenció al públic durant el mes d'agost, Setmana Santa i Nadal consulteu horaris al web municipal, a l'OAC de l'Ajuntament.

Qui són les persones responsables?

Regidora: Eva Creus i Oleart

Tècnic cap del departament: Pedro Chumbo Domingo

[Cita amb càrrec electe o cap tècnic/a municipal](#)

Quin són els principis generals en els que basem la nostra actuació?

Com a administració pública servim amb objectivitat els interessos generals i actuem d'acord amb els principis d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, amb submissió plena a la Constitució, a la llei i al dret.

Respectem en la nostra actuació i relacions els principis següents:

- a) Servei efectiu a la ciutadania.
- b) Simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania.
- c) Participació, objectivitat i transparència de l'actuació administrativa.
- d) Racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió.
- e) Bona fe, confiança legítima i lleialtat institucional.
- f) Responsabilitat per la gestió pública.
- g) Planificació i direcció per objectius i control de la gestió i avaluació dels resultats de les polítiques públiques.
- h) Eficàcia en el compliment dels objectius fixats.
- i) Economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans als fins institucionals.
- j) Eficiència en l'assignació i la utilització dels recursos públics.
- k) Cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions públiques.

Quins drets teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Rebre un tracte amable, respectuós, empàtic i proper per part del personal del servei, sense cap tipus de discriminació per raó de naixement, sexe, raça, origen, religió, orientació sexual, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ Ser atès en un llenguatge entenedor i inclusiu.
- ✓ Conèixer la identitat del personal municipal que gestiona els seus assumptes i d'aquell que intervé en la seva tramitació.
- ✓ Rebre informació clara, correcta, veraç, completa i actualitzada sobre el servei i els àmbits d'actuació que són de la competència del servei, a través del web municipal i d'altres mitjans de comunicació disponibles, que s'actualitzaran de manera continuada.
- ✓ Demanar suport al personal en qualsevol tràmit i gestió relacionades amb les competències del propi servei.
- ✓ No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altra Administració, sempre

que s'autoritzi a l'Ajuntament a obtenir la informació necessària pel tràmit.

- ✓ Conèixer l'estat de tramitació dels procediments en els que es té un interès legítim.
- ✓ Tenir accés al servei d'atenció a través de cita prèvia, que es donarà per telèfon, mitjançant correu electrònic, presencialment o per qualsevol altre dels mitjans disponibles.
- ✓ Rebre atenció presencialment, telefònicament o per correu electrònic d'acord a les possibilitats i al procediment establert per l'assumpte en qüestió.
- ✓ Rebre l'atenció per part de personal especialitzat i coneixedor de la matèria per a la qual es demana la consulta.
- ✓ Rebre resposta a les sol·licituds, queixes i suggeriments presentades.
- ✓ Ser atesos en català en primera instància, o en castellà si aquest és el desig exprés.
- ✓ Dirigir-se al responsable del servei sempre que així ho sol·liciti d'acord als canals previstos.
- ✓ Sol·licitar informació específica sobre la normativa d'aplicació general i específica del servei.
- ✓ Tenir garantida la confidencialitat de les dades facilitades.
- ✓ Conèixer l'horari general d'atenció al públic i l'horari dels serveis i/o activitats amb horaris diferents i ser atesos en aquests horaris.
- ✓ Rebre informació amb rigor dels protocols de seguretat d'acord a la normativa vigent i que aquests s'actualitzin d'acord a noves normatives.
- ✓ Obtindre un justificant de visita quan sigui sol·licitat.
- ✓ Comunicar les seves propostes, suggeriments i/o queixes sobre el funcionament del servei d'acord als canals que s'ofereixen.
- ✓ Ser informades sobre els canvis i transformacions substancials dels serveis d'acord a la normativa vigent.
- ✓ Utilitzar els espais que gestiona el servei en les condicions adequades de salubritat, neteja, ordre i comoditat.

Quins deures teniu com a persones usuàries del servei?

- ✓ Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- ✓ Tenir una actitud de respecte vers la resta de persones usuàries del servei, mantenint el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- ✓ Facilitar de forma certa i veraç les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- ✓ Col·laborar i aportar a l'administració tota la documentació necessària i imprescindible per a les tramitacions i gestions que així ho requereixin.
- ✓ Identificar i motivar les sol·licituds que es presenten.
- ✓ Complir la normativa que li sigui d'aplicació.

- ✓ Comunicar la modificació de dades personals i/o jurídiques que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- ✓ Esmenar les sol·licituds incomplertes.
- ✓ Respectar l'horari d'atenció i/o l'hora de la cita prèvia i l'ordre i prioritats en les cues d'atenció.
- ✓ Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- ✓ Fer un ús responsable i respectuós de les instal·lacions, tenint cura de l'espai i del mobiliari i estris que hi ha.
- ✓ Respectar i obeir les recomanacions del personal municipal en cas d'emergència o evacuació.



Línia Verda

Queixes i suggeriments

Com avaluarem la qualitat del servei?

- ✚ Nombre de sol·licituds ateses en termini.
- ✚ Nombre de sol·licituds ateses fora de termini.
- ✚ Nombre de queixes ciutadanes que estan justificades perquè no han estat atesos/es adequadament, en temps i forma.
- ✚ Temps mig (dies) de resposta de les sol·licituds
- ✚ Nombre de participants en el servei/activitats
- ✚ Mitjana del grau de satisfacció expressada
- ✚ Nombre d'agraïments rebuts pels diferents canals (correu electrònic, xarxes socials, etc.).

Quina normativa regula el servei?

a. Normativa

GENERAL

- [La Constitució Espanyola](#) i l'[Estatut d'Autonomia](#).
- [Llei 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de les Bases del Règim Local](#).
- [Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern](#).
- [Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques](#).
- [Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic](#).
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals](#).
- [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#).
- [Decret Legislatiu 2/2003, de 28 de abril, pel que s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya](#).

ESPECÍFICA

- [Llei 27/2006, de 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient](#).

b. Taxes i/o preus públics: no són d'aplicació.

- Ordenança fiscal número 20. [Ordenança reguladora de les taxes per expedició de documents administratius](#).

Com podeu presentar queixes i suggeriments?



Instància al registre municipal

mediambient@olesademontserrat.cat

93 778 00 50 4030